

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-06820
Otsuse kuupäev 14.07.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Novatours OÜ (11013879)

Tarbija nõue 100 % lennupiletite maksumuse hüvitamine, nõude suurus 700 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 19.05.2025.

Tarbija avalduse kohaselt ostis tarbija Estravel reisibüroost kaupleja poolt koostatud 3257 eurot maksnud pakettreisi kolmele inimesele perioodiks 23.03.2025-30.03.2025.

Kahjuks esinesid probleemid mõlemal reisi osaks olnud lennureisil.

23.03.2025 lennul Eestist Egiptusesse olid lennul joobes isikud, kes terve lennu vältel karjusid.

30.03.2025 oli lennul joobes isik kes istus tarbija perekonna taga (tarbija istekohad rida 6, kohad A,B, C) istekohal 7C. Terve lennu vältel, seega ca 5h 20min pidi nii tarbija perekond, k.a 7.a. laps ning teised lennukis viibijad kuulama räiget venekeelsest sõimu. Sõna otseses mõttes iga minut terve lennu vältel ei suutnud mees rahulikuks jääda. Pardameeskond käis teda korduvalt rahustamas, tarbija teada sai ta sellekohase paberi võimalike sanktsioonide kohta.

Pärast maandumist ei tulnud lennukile vastu politsei, kes isiku oleks pidanud ära transportima, et teistele reisijatele oleks tagatud turvaline liikumine.

Tarbija nõudis kauplejalt 100 % lennupiletite maksumuse hüvitamist, nõude suurus on 700 eurot.

Tarbija pöördus kaebusega kaupleja poole pretensiooniga viivitamatult 31.03.2025, kuid kaupleja

keeldus tema nõude rahuldamisest.

20.05.2025 edastas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (komisjoni sekretariaat) tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja keeldus 06.06.2025 saadetud vastuses tarbija nõude rahuldamisest, kuivõrd leiab, et ta ei vastuta juhtunu eest.

Peale kaupleja vastuse saamist edastas tarbija 16.06.2025 komisjonile oma täiendavad seisukohad. Tarbija ei nõustu kaupleja väidetega.

Tarbija märgib, et küsis tagasi 100% lennupiletite raha. Kuna paketi arvel ei olnud eraldi välja toodud lennupiletite maksumust siis taandasin selle rahaliseks nõudeks 700 eurot. Juhul kui lennupiletite summa on väiksem v suurem siis see on nõude alus.

Reisi kestel vähemalt 2 korda isoleeris parda meeskond minu pingirea, et konflikt ei eskaleeruks ja minu laps tunneks end antud situatsioonis natukenegi turvalisemalt.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab oma vastuses, et tarbija on kauplejalt nõudnud kahju hüvitamist, mitte hinna alandamist.

Kaupleja märgib, et pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid käsitleva Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2015 direktiivi (EL) 2015/2302 artikkel 14 punkt 3 lõige b sätestab, et reisijal ei ole õigust kahju hüvitamisele, kui korraldaja tõendab, et mittevastavus tuleneb kolmandast isikust, kes ei ole seotud pakettreisilepingus sisalduva reisiteenuse osutamisega, ning see on ettenägematu või vältimatu. Eelnimetatud direktiivi regulatsioon on üle võetud ka siseriiklikus õiguses, sama regulatsiooni sisaldab nimelt VÕS § 877 lg 22 p 2.

Kaupleja leiab, et lennukis viibinud teiste reisijate puhul, sh käesoleval juhul nende tarbija poolt mainitud isikute puhul, kes tema väitel tagasilennul teda ja tema perekonnaliikmeid väidetava ebameeldiva käitumisega häirisid, on tegemist kolmandate isikutega, kes ei ole seotud pakettreisilepingus sisalduva reisiteenuse osutamisega.

Ka leiab kaupleja, et lennukis olnud teiste reisijate selline käitumine, nagu tarbija väidab ja kirjeldab, on lisaks ka ettenägematu. Pelgalt asjaolu, et inimene on alkoholihoobes, ei anna automaatselt alust eeldada seda, et tema käitumine on seetõttu teisi häiriv ja/või solvav. Vastasel juhul oleks lennukites reisijatele alkoholi pakkumine ja samuti ka alkoholihoobe tunnustega reisijate lennule lubamine välistatud. Nii aga ei ole. Kui reisija on joobetunnustega, siis on lennufirmal õigus tema pardale võtmisest keelduda, mis aga ei tähenda seda, et lennufirma oleks kohustatud tema pardale võtmisest keelduma. Seda, kas alkoholihoobes reisijat lubada lennuki pardale või mitte, otsustab igal konkreetsel juhul lennufirma ise.

Seetõttu ei olnud võimalik ka ette näha, et tarbija poolt osutatud kaasreisijad käituvad lennukis tema poolt väidetud ja kirjeldatud viisil ning tekitavad talle ja tema pereliikmetele ebameeldivust.

Kaupleja kodulehel olevas „Olulises teabes ja nõuannetes reisijale“ (Teave ja nõuanded reisijale_15-02-22.pdf - Google Drive) on alapealkirja „Lennufirma vastutus“ all muuhulgas selgitatud, et kõige eest, mis võib juhtuda reisijaga lennu ajal, st pärast passikontrolli läbimist, vastutab enamasti lennufirma.

Ühe isiku ebameeldiva ja häiriva käitumise osas pärast maandumist Tallinna lennujaamas tuleb pöörduda Politsei- ja Piirivalveameti poole, kuivõrd avaliku korra kaitsmine kuulub politsei- ja piirivalve seaduse § 1 lg-st 2 tulenevalt politsei vastutusalasse.

Kui lugeda, et käesoleval juhul nõuab tarbija mitte kahju hüvitamist vaid hinna alandust on kaupleja seisukohal, et ka see nõue tuleb jätta rahuldamata

Reisijal on õigus reisisitu alandada üksnes juhul, kui tegemist on reisikorraldaja poolse lepingu rikkumisega ehk mittevastavusega poolte vahel kokkulepitule.

Selle kohta, mis annaks alust asuda seisukohale, et lennu ajal oleks esinenud niisuguseid asjaolusid, mille tõttu tarbija ja tema pereliikmed oleksid mõistliku eelduse kohaselt pidanud taluma ebameeldivust või koguni ebatavalisust, tarbija aga ühtegi tõendit esitanud ei ole. Tema subjektiivset hinnangut sisaldavad väited lennu ajal toimunu kohta niisuguseks tõendiks ei ole.

Kõrgema ohu allikana kehtivad lennuki pardal äärmiselt ranged ohutus- ja turvanõuded. Reisijate ohutuse ja turvalisuse eest lennuki pardal vastutab lennuki meeskond, kes on kohustatud neid nõudeid väga rangelt täitma ning sellekohaseid ettenähtud käitumisjuhiseid ja reegleid täpselt ja hoolikalt järgima. Juhul, kui lennuki pardal esineb mingeidki niisuguseid asjaolusid, mille tõttu oleks reisijate turvalisus ohus, on lennuki meeskond mitte üksnes õigustatud vaid kohustatud võtma reisijate turvalisuse tagamiseks vältimatult tarvitusele vastavad vajalikud meetmed (muuhulgas näiteks isegi lennu katkestamine ja lennuki maandamine ning lennuki ja selle pardal olevate reisijate ohutusele ja turvalisusele ohtu kujutava reisija üleandmine politseile).

Käesoleval juhul lennukimeeskonna poolt niisuguste meetmete kohaldamise kohta andmed puuduvad, st neid ei kohaldata. See aga tähendab seda, et kohaldamiseks polnud järelikult vajadust. Vastava vajaduse puudumine tähendab ja seetõttu tõendab aga omakorda seda, et ohtu reisijate, sh tarbija ja tema pereliikmete, turvalisusele lennu ajal antud juhul ei olnud. Sellised tõendid, mis annaksid alust asuda vastupidisele seisukohale, käesolevas asjas puuduvad.

Juhul, kui mõne kaasreisija välimus, käitumine, kõnepruuk vm. tarbijale mistahes põhjusel “ei meeldinud”, siis ei ole see asjaoluks, mida saaks lugeda puuduseks reisikorralduses ja reisikorraldaja poolseks lepingu oluliseks rikkumiseks ja ebakohaseks täitmiseks.

Selleks, et lugeda rikkumist oluliseks, peab see olema oma olemuselt oluline, st see peab mõjutama oluliselt pakettreisi teenuse osutamist. Väikesed rikkumised, nagu transpordi mõõdukas hilinemine, tavapärane tänavalt hotellituppa kostev lärm, elektri või vee kadumine hotellist lühikeseks ajaks, päikesevarjude puudumine hotelli rannas, ja muud üldised reisimise ja eluga üldse kaasnevad väiksemad riskid ei ole iseenesest oluliseks lepingurikkumiseks. Ilmselt kuulub üldiste reisimise ja eluga üldse kaasnevate väiksemate riskide hulka ka see, kui reisi ajal kusagil, sh lennukis (nagu antud juhul), tuleb kokku puutuda teiste inimestega, kelle välimus, käitumismaneer, kõnepruuk vm mingil põhjusel (sh ka põhjusel, et see inimene on tarvitanud alkoholi) ei meeldi. See aga ei anna alust reisikorraldaja vastu nõude esitamiseks.

Kaupleja leiab, et käesolevas asjas pole tõendatud, et kaupleja oleks rikkunud lepingut sellega, et ei ole täitnud oma lepingust tulenevat kohustust kohaselt. Sellest tulenevalt ei ole ka võimalik lugeda antud juhul hinna alandamise eeldusi tõendatuks, mistõttu tuleb esitatud nõue jätta rahuldamata.

Lisaks peab kaupleja vajalikuks märkida, et talle on selgusetu, mida tarbija üldse nõuab. Juhul, kui ta nõuab lennupiletite 100% hüvitamist, siis jääb arusaamatuks, kas selle "100%" all peetakse silmas nõutavat summat "700".

Kui lugeda, et tarbija nõuab antud juhul hinna alandamist, siis tema poolt esitatud hinna alandamise nõue, mille juures on esitatud täiesti arusaamatu ja suvaline arv "700" proportsionaalsel meetodil alandamise põhimõttele ei vasta.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 02.02.2025 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude kahju hüvitamise nõudena, kuivõrd tarbija on nõudnud kauplejalt hüvitist. Tarbija on hüvitise suurusena määratlenud 100 % lennupiletite maksumusest ehk 700 eurot.

Alternatiivselt kaalus komisjon, kas tarbija nõuet võiks kvalifitseerida hinna alandamise nõudena. VÕS § 112 lg 1 kohaselt juhul, kui lepingupool võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise, võib ta alandada tema poolt selle eest tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Kohase ja mittekohase täitmise väärtused määratakse kohustuse täitmise aja seisuga. Kui kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, otsustab väärtuste suuruse asjaolusid arvestades kohus.

Riigikohus on seisukohal, et kohase ja mittekohase täitmise väärtusi peab tõendama hinna alandamist sooviv pool (Riigikohtu tsiviilkolleegiumi 19. novembri 2007. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-111-07, p 12).

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et tarbija oleks oma avalduses täpselt kindlaks teinud VÕS § 112 lg 1 nõutaval viisil kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhte kohase täitmise väärtusesse. Tarbija on mittekohase täitmise väärtuseks hinnanud 100 % lennupiletite maksumusest, kuid ei ole nõuetekohaselt põhistanud, miks ja millisel alusel tuleb mittekohase täitmise väärtuseks lugeda just tema poolt nõutud summa. Samuti ei ole tarbija kontrollitavalt välja

toonud kohustuse kohase täitmise väärtust. Tarbija on 16.06.2025 vastuväidetes kaupleja vastusele välja toonud, et küsis tagasi 100% lennupiletite raha. Kuna paketi arvel ei olnud eraldi välja toodud lennupiletite maksumust siis taandas ta selle rahaliseks nõudeks 700 eurot.

Kuivõrd tarbija on ise tunnistanud, et paketi arvel ei olnud eraldi välja toodud lennupiletite maksumust, puudus komisjonil võimalus kontrollida kohase väärtuse tegelikkusele vastavust või mittevastavust.

Olukorras, kus kohustuse kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, otsustab VÕS § 112 lg 1 kohaselt väärtuste suuruse asjaolusid arvestades kohus. Komisjonil selline pädevus puudub ning vaidluse menetlus kuuluks lõpetamisele. Seetõttu ei pidanud komisjon asjakohaseks kvalifitseerida tarbija nõuet hinna alandamise nõudena.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esines õiguslik alus kauplejalt kahjuhüvitise nõudmiseks lennul kogetud ebameeldivuste tõttu.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab teenus vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale osutatav teenus peab vastama lepingutingimuste võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

Poolte vahel sõlmitud pakettreisilepingu lahutamatuks osaks oli lend reisi sihtkohta ja tagasi. Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et tarbijale osutati lennuveoteenust reisi sihtkohta ja tagasi.

VÕS § 877 lg 1 järgi reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

VÕS § 877 lg 2 järgi VÕS §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija õigust nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist ja alandada reisisitu. Muu hulgas võib reisija nõuda mittevaralise kahju hüvitamiseks mõistlikku hüvitist kasutult kulutatud puhkuseaja eest. Reisikorraldaja maksab kahjuhüvitise reisijale välja viivitamata.

VÕS § 877 lg 2² punkt 2 sätestab, et reisijal ei ole õigust saada kahjuhüvitist, kui reisikorraldaja tõendab, et mittevastavus tuleneb kolmandast isikust, kes ei ole seotud pakettreisilepingus sisalduva reisiteenuse osutamisega, ning see on ettenägematu või vältimatu.

Kaupleja on oma vastuses viidanud sellele, et lennukis viibinud teiste reisijate puhul, kes reisi sihtkohta ja tagasilennul tarbijat ja tema perekonnaliikmeid väidetava ebameeldiva käitumisega häirisid, on tegemist kolmandate isikutega, kes ei ole seotud pakettreisilepingus sisalduva reisiteenuse osutamisega.

Komisjon leidis asja materjalide alusel, et nimetatud teiste reisijate puhul ei olnud tegemist isikutega, kelle kohustuseks oleks olnud osutada tarbijale pakettreisilepinguga hõlmatud reisiteenuseid. Seetõttu tuleb neid isikuid lugeda VÕS § 877 lg 2² punkt 2 tähenduses kolmandaks isikuks.

Kaupleja märkis on vastuses, et teiste reisijate tegevus oli ettenägematu. Pelgalt asjaolu, et inimene on alkoholihoobes, ei anna automaatselt alust eeldada seda, et tema käitumine on seetõttu teisi häiriv ja/või solvav. Vastasel juhul oleks lennukites reisijatele alkoholi pakkumine ja samuti ka alkoholihoobe tunnustega reisijate lennule lubamine välistatud. Nii aga ei ole. Kui reisija on joobetunnustega, siis on lennufirmal õigus tema pardale võtmisest keelduda, mis aga ei tähenda seda, et lennufirma oleks kohustatud tema pardale võtmisest keelduma. Seda, kas alkoholihoobes reisijat lubada lennuki pardale või mitte, otsustab igal konkreetsel juhul lennufirma ise.

Seetõttu ei olnud võimalik ka ette näha, et tarbija poolt osutatud kaasreisijad käituvad lennukis tema poolt väidetud ja kirjeldatud viisil ning tekitavad talle ja tema pereliikmetele ebameeldivust.

Komisjon leidis asja materjalide alusel, et praegusel juhul oli tegemist kolmanda isiku ettenägematu käitumisega. Mõistlikult ei saa eeldada, et reisikorraldaja või lennuettevõtja suudaks ette näha, kuidas reisijad sh. joobetunnustega reisijad lennu ajal käituma hakkavad, sh. ette näha, et keegi hakkab lennuki pardal karjuma, solvama või ebatsensuurseid väljendeid kasutama. Seetõttu võib vaidlusaluse juhtumi puhul kolmanda isiku tegevust lugeda ettenägematuks.

Kuivõrd seadusandja on VÕS § 877 lg 2² punktis 2 välistanud reisija õiguse kahjuhüvitisele juhul, kui esineb kasvõi üks seaduses toodud nõutavast tingimusest (ettenägematu või vältimatu), siis ettenägematuse kriteeriumi täitmisel ei ole täiendavalt vajalik enam vältimatuse tingimuse tuvastamine.

VÕS § 877 lg 2² punktis 2 sätestatud tingimuste täitmisel ei ole reisikorraldaja reisijale tekkinud kahju eest vastutav. Eeltoodust lähtudes tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

Juhul, kui tarbija soovib kaupleja vastu esitada hinna alandamise nõude ning kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, soovitab komisjon tarbijal kaaluda VÕS § 112 lg 1 alusel kohtu poole pöördumist. Lisaks soovitab komisjon tarbijal kaaluda kahjuhüvitusnõude esitamist otse kahju tekitajaks olnud kaasreisijate vastu.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/